IGMAKO
SMART SOLUTIONS

Predmet: ZAPISNIK SA SASTANKA

BELEŠKA br.6
Datum: 28/07/2023.
Mesto: Infrastruktura Železnice Srbije, Nemanjina 6, Beograd

Prisutni:

Ime i prezime	Kompanija	
Dragana Cvejić	IŽS	Savetnik direktora sektora za ETP
Goran Popović	IGMAKO	Expert inženjer za telekomunikacije
Ivana Božić	IGMAKO	Direktor za tehniku
Nikola Franić	IGMAKO	Account Manager

Tema:
Održavanje, obuka, tehnička podrška i intervencije kritičnih telekomunikacionih i signalno sigurnosnih sistema GSM-R i ETCS na pruzi Beograd-Novi Sad

Zajednička ponuda:
Igmako Smart Solutions d.o.o, Iritel a.d. i Signalling&control d.o.o. Beograd
(u daljem tekstu pružalac usluga)

Sastanak na kom su otvorene sledeće teme:

- Pregled tehničkih usluga koje su predmet nabavke
- Dokumentacija IŽS-a
- Organizaciona šema realizacije servisa
- Eskalaciona matrica
- Prijava problema – Helpdesk & Dispečeri
- BZR
- Rezervni delovi i rukovanje sa rezervnim delovima
- Obuka zaposlenih u IŽS-u

U skladu sa otvorenim temama u vezi, predloženi su sledeći koraci:

- Dogovoreno je da se sastanci održavaju jednom nedeljno (Naručilac usluge i Pružalac usluge) i predloženo je da to bude svaki četvrtak u 09:00. Lokacija će se dogovarati pred sastanak.
- Dokumentacija o izvedenom stanju - dostavljena
- Obilazak lokacija i popis svih uređaja koji su predmet ugovora
    - Sledeći korak:
        - Plan obilaska lokacija je poslat IŽS-u 12.07.2023.
        - Dogovoreno je da će Pružalac usluge do 26-tog u mesecu dostaviti detaljniji plan obilazaka za naredni mesec.
        - **Pružalac usluge je predložio plan aktivnosti - predlog plana aktivnosti je poslat 12.07.2023, a 27.7.2023 je dopunjen je i poslat ponovo.**

- Procedura pristupa lokacijama
    - Sledeći koraci:

- IŽS je dostavio brojeve telefona Dispečera za TK sisteme i Dispečera za SS sisteme - Dostavljeno
- Ovlašćeni član pružaoca usluge će dostaviti spisak osoba (ime i prezime, adresa prebivališta i broj lične karte) koje će pristupati lokacijama po završenoj BZR obuci, kao i registarske oznake vozila - Dostavljeno

– BZR obuka za zaposlene članove pružaoca usluge koji će pristupati lokacijama
  - Sledeći koraci:
    - Ovlašćeni član pružaoca usluga je dostavio spisak osoba (ime i prezime, adresa prebivališta i broj lične karte) koje će pristupati lokacijama - Dostavljeno
    - IŽS će organizovati BZR obuku, tj, obuka za 80% ljudi koji će učestvovati u projektu, sa strane pružaoca usluge, će biti organizovana 14.07.2023. u prostorijama Igmako u Batajnici i u prostorijama Iritel-a u Batajnici. Igmako će organizovati prevoz odgovornog Referenta za BZR sa strane IŽS-a.

– Udaljeni pristup opremi koja je predmet održavanja, uključujući i NMS sistem za nadzor
    - IŽS je dostavio kontakt osobe iz IT IŽS-a – Dragan Jeftić. Dragan je kontaktiran i zakazan je sastanak 14.07.2023. godine u prostorijama IŽS-a sa IT predstavnicima Pružaoca usluge

  - Sledeći koraci:
    - IŽS da obezbedi VPN pristup ka NMS-u kao i ostatku opreme
    - IŽS da obezbedi IP adresni plan i user/pass NMS-u kao i ostatku opreme
    - Mogućnost privremenog nadgledanja cele deonice dok se ne obezbedi VPN

– Mesečni izveštaji
    - Pružalac usluge je dostavio predlog „Mesečnog zapisnika" i „ Radnog naloga". Potrebno je dodati polje u radnom nalogu polje za lokaciju na kojoj se radi, Prijavljena smetnja/odjavljena smetnja i utrošak materijala. Svi radni nalozi generisani u toku meseca, će biti dostavljeni IŽS-u uz Mesečni izveštaj. – Radni nalog je dobio svoju konačnu verziju i biće primenjivan za sve intervencije za otklanjanje smetnji kao i za preventivne preglede sa čišćenjem ventilatora.

– Praksa prijavljivanja incidenata
    - Na sastanku su simulirani koraci prilikom pojave smetnje:
      - Dispečeru je prijavljen alarm (smetnja sa terena) – dispečer obaveštava HelpDesk (Pružalac usluge) – na osnovu analize alarma HelpDesk obaveštava drugu liniju podrške odgovornu za rešavanje smetnje i čeka povratnu informaciju o načinu rešavanja smetnje – po dobijanju informacije da je smetnja otklonjena daljinski, HelpDesk obaveštava dispečera o otklonjenoj smetnji. Ako je potrebno otkloniti smetnju na terenu, HelpDesk obaveštava dispečera o tome i otvara radni nalog (gde upisuje vreme obaveštavanja dispečera, lokacija na kojoj je smetnja i naziv smetnje) – dispečer obaveštava dežurnog tehničara IŽS-a na čijoj deonici imamo intervenciju i obaveštava HelpDesk o broju telefona dežurnog tehničara kao i o poziciji ključeva potrebnih za realizaciju intervencije. Interventna ekipa uspostavlja kontakt sa dežurnim tehničarom i obaveštava HelpDesk kad pristigne na lokaciju kako bi se i to vreme upisalo u radni nalog. Po otklanjanju smetnje, interventna ekipa se odjavljuje HelpDesku pozivom i pruža detaljne informacije o intervenciji. HelpDesk popunjava ostatak radnog naloga i obaveštava Dispečera o vremenu otklanjanja smetnje, o napuštanju lokacije ekipe koja je smetnju otklonila i upisuje vreme poziva u radni nalog, nakon čega zatvara radni nalog.

IGMAKO
SMART SOLUTIONS

Potrebno je ovu proceduru primeniti

- Garantni rok opreme i podrška vendora
  - Sledeći koraci:
    - IŽS će dostaviti listu opreme koja je u garantnom roku i informacije o podršci vendora

- Rezervni delovi i rukovanje sa rezrvnim delovima
  - Dogovoreno je da će IŽS dostaviti Pružaocu usluge rezervne delove koje poseduje. Pružalac usluge će potpisati revers za iste i biće odgovoran za njihovo pravilno skladištenje i zamenu.
  - Pružalac usluge će dostavljati uz Mesečni zapisnik i listu rezervnih delova koji su ugrađeni u toku meseca u vidu tablice sa sledećim informacijama: naziv rezervnog dela, serijski broj (ako postoji), lokacija na kojoj je ugrađen i datum njegove ugradnje
  - Pružalac usluge će jednom mesečno dostaviti IŽS-u neispravne delove koji su u toku meseca zamenjeni rezervnim (ispravnim) delovima uz tablicu sa sledećim informacijama: naziv rezervnog dela, serijski broj (ako postoji), lokacija sa koje je uklonjen i datum zamene.

- Pružalac usluge je u obavezi da organizuje obuku za zaposlene u IŽS-u na kvartalnom nivou u trajanju od 5 radnih dana za sve sisteme, kao i obuku za zaposlene za sistem za nadzor vlakana i ispravljačkih sistema za 10 osoba u trajanju od ukupno 3 dana.

U Beogradu 28.07.2023.godine

Igmako Smart Solutions d.o.o.

Dejan Spasojević, Direktor Operacija

Infrastrukture Železnice Srbije

Dragana Cvejić, Savetnik direktora sektora za ETP